

## Scheda vendita per l'assistenza DTX Gold Support (Europa)

### Sintesi per la vendita

La formula Gold Support è un programma completo di manutenzione e assistenza concepito per i proprietari di strumenti DTX che non possono permettersi tempi di inattività e desiderano mantenere i prodotti Fluke Networks ai massimi livelli di operatività.

I clienti che acquistano insieme DTX-1800 e Gold Support con i nuovi bundle, possono risparmiare il 20% su Gold Support e ottenere un caricabatteria DTX per l'automobile gratuito registrando la formula Gold entro 30 giorni.

### Valore – Problemi e vantaggi

Problema	Caratteristica / Vantaggio
L'attesa dell'intervento dell'assistenza tecnica può causare ritardi al lavoro, con conseguenti costi in denaro per il cliente	<b>Assistenza tecnica prioritaria e multilingue, 24 ore su 24, 7 giorni su 7:</b> accesso a una linea telefonica esclusiva per i Clienti e priorità garantita a qualsiasi ora.
La conformità allo standard ISO 9001 richiede la calibrazione annuale dell'unità, che deve essere preventivata e impedisce l'utilizzo dell'unità per alcune settimane.	<b>Calibrazione e aggiornamento di fabbrica annuali gratuiti:</b> calibrazione prioritaria (restituzione in < 5 giorni) e unità sostitutive (o etichetta di spedizione se non sono necessarie unità sostitutive). Tutti i componenti del kit/accessori vengono aggiornati (testati e sostituiti se difettosi, quindi puliti e verificati in termini di prestazioni).
Periodi di inattività dovuti a riparazioni non previste (danni accidentali, guasti e così via)	<b>Interventi di riparazione in fabbrica prioritari:</b> priorità nelle riparazioni e unità sostitutive (o etichetta di spedizione se non sono necessarie unità sostitutive).
Gli accessori a utilizzo intensivo possono rompersi o danneggiarsi nel tempo. Gli accessori sono coperti da una garanzia di soli 90 giorni.	<b>Sostituzione gratuita degli accessori:</b> sostituzione immediata degli accessori standard difettosi o guasti.
Alcune attività richiedono l'utilizzo da parte del collaboratore del firmware più recente e dei report LinkWare. Difficile sapere quando vengono rilasciate nuove versioni e l'accesso potrebbe non essere garantito quando non si è utenti Gold.	<b>Aggiornamenti gratuiti di firmware/software:</b> i clienti Gold hanno diritto agli aggiornamenti firmware e LinkWare per mantenere le prestazioni conformi agli standard più recenti, inoltre ricevono tutte le comunicazioni relative alla disponibilità di nuovi aggiornamenti.
Formazione e nuovi prodotti possono essere difficili da giustificare alla luce delle limitazioni del budget.	<b>Formazione, promozione e risorse esclusive per i Clienti del pacchetto Gold:</b> sconti sulla formazione e sui prodotti disponibili esclusivamente per i Clienti del pacchetto Gold; accesso illimitato alla Knowledge Base per i Clienti Gold.

### Perché vendere un bundle DTX/Gold invece del solo pacchetto Gold

- Maggiori commissioni rispetto alla vendita della sola soluzione Gold: in caso di vendita del solo pacchetto Gold non si acquisisce il diritto allo sconto per magazzino, mentre nel caso di un bundle con l'unità principale DTX si ottiene un ulteriore sconto per magazzino anche sulla porzione Gold.
- Prezzo di vendita medio più alto: la vendita del pacchetto in bundle con l'unità principale fa aumentare il prezzo dell'ordine totale.
- Flusso di annualità dai rinnovi dei contratti: basta vendere la soluzione Gold una sola volta per creare un flusso di danaro annuo. Grazie a un tasso di rinnovi dell'80-90%, questi vanno a costituire un flusso istantaneo di annualità che continua a crescere ogni anno.
- Meno lavoro di quanto sia necessario per la vendita del solo pacchetto Gold: non è necessario cercare l'articolo Gold corrispondente corretto, i bundle includono la copertura Gold per tutti gli articoli del kit in un unico SKU.
- Per il cliente l'acquisto di Gold diventa un affare: il 20% di sconto sul prezzo di listino di Gold + il caricabatterie per auto del DTX se il cliente si registra entro 30 giorni.

- Clienti più soddisfatti grazie al maggior valore e all'assistenza di alto livello: i clienti Gold ricevono un trattamento in guanti bianchi da Fluke Networks e ottengono sempre servizi di assistenza tecnica, riparazione e calibrazione prioritari. Il pacchetto Gold si ripaga abbondantemente se confrontato con i costi annuali tipici associati al possesso di un DTX.

Principali domande da porre	Resta in ascolto per i prossimi eventi
La manutenzione del DTX viene eseguita regolarmente con le calibrazioni annuali necessarie?	Una calibrazione annuale gratuita è già inclusa nel pacchetto Gold, compresi tutti i costi di spedizione e un'unità sostitutiva, se richiesta
Una giornata di inattività senza DTX costa? Restare senza DTX durante la riparazione ha un impatto negativo sulle attività aziendali?	Il pacchetto Gold elimina qualsiasi preoccupazione relativa ai tempi di inattività, con la consegna immediata di un'unità sostitutiva e la riparazione prioritaria, in modo da riavere rapidamente indietro la propria unità perfettamente funzionante.
È mai stato necessario ricorrere immediatamente all'assistenza tecnica durante l'utilizzo del DTX?	Ai clienti Gold viene sempre garantita la priorità nella coda dell'assistenza tecnica. È previsto anche un numero telefonico esclusivo per i clienti Gold che li mette direttamente in contatto con il centro di assistenza tecnica (mentre i clienti non Gold devono lasciare un messaggio in attesa di una richiamata che può arrivare anche dopo 3 giorni, a seconda del volume delle chiamate).
Gli accessori sono sottoposti a un utilizzo intensivo? È mai stato necessario sostituire un accessorio del DTX guasto o rotto?	Tutti gli accessori guasti o danneggiati vengono sostituiti gratuitamente per l'intera durata del contratto (per i clienti non Gold, gli accessori sono coperti da una garanzia di soli 90 giorni).
Il DTX viene aggiornato sempre all'ultima versione del firmware e del software?	I clienti Gold ricevono notifiche proattive per il nuovo firmware e per le versioni di Linkware, per garantire il continuo aggiornamento delle unità.

Gestione delle obiezioni	
Obiezione	Risposta
Il DTX viene già fornito con la garanzia standard, per il primo anno non ha senso acquistare il pacchetto Gold.	Gold è molto di più di una garanzia per le riparazioni. È un programma completo che provvede alla manutenzione dell'unità con calibrazione annuale, aggiornamenti regolari del kit e degli altri elementi. Gold consente di accedere prioritariamente all'assistenza tecnica e ad altre risorse, eliminando tempi di inattività, nel caso si rendesse necessaria una riparazione, mediante unità sostitutive e riparazioni rapide. Anche durante il primo anno, il valore della proposta è elevato.
La maggior parte del valore di Gold è nella calibrazione e a me non serve una calibrazione annuale, quindi non serve acquistare il pacchetto.	È necessario calibrare l'unità ogni 12 mesi quindi, per l'unità utilizzata, verso la fine del contratto di assistenza Gold. Ma ci sono molte altre buone ragioni per sottoscrivere Gold fin dal primo anno: assistenza tecnica prioritaria, sostituzione degli accessori, riparazione prioritaria con unità sostitutiva (se richiesta), aggiornamenti del firmware e sconti riservati ai Clienti Gold su formazione e prodotti.
Costa troppo.	È probabile che i clienti spendano meno per un pacchetto Gold che per tutti i servizi che questo sostituisce (calibrazione, costi di spedizione, unità sostitutive, nuovi accessori e così via). Vengono anche eliminati gli eventuali costi o tempi di inattività in caso di assistenza tecnica o riparazione.

## Modelli e programmi principali

Numero modello	Descrizione
DTX-1200/GLD-EU	Include DTX-1200 Cable Analyzer e un anno di assistenza Gold Support
DTX-1800/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer e un anno di assistenza Gold Support
DTX-1800-M/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per il modulo per fibre
DTX-1800-MS/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali, il modulo per fibre monomodali e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per i moduli per fibre
DTX-1800MSO/GLD-EU	Include DTX-1800 Cable Analyzer, il modulo fibre multimodali, il modulo per fibre monomodali, il modulo OTDR e un anno di assistenza Gold Support per DTX-1800 e per i moduli per fibre/OTDR